

Hezelaer Energy streeft naar duidelijke en betrouwbare dienstverlening bij de levering van elektriciteit en gas. De kwaliteit van de dienstverlening wordt onder meer gewaarborgd in de geldende algemene leveringsvoorwaarden voor energie.

Daarnaast heeft Hezelaer Energy deze aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Hierin staat wat u van Hezelaer Energy mag verwachten en waar u terecht kunt met vragen of klachten.

Deze kwaliteitscriteria zijn van toepassing op eindafnemers met een kleine aansluiting die een leveringsovereenkomst hebben voor elektriciteit en/of gas en, indien van toepassing, een terugleveringsovereenkomst met Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V.

### Gedragscodes

Wij leveren elektriciteit en/of gas op een betrouwbare manier, zoals u dat van ons mag verwachten. Wij houden ons daarbij aan de toepasselijke wet- en regelgeving én aan de volgende gedragscodes:

- Gedragscode Consument en Energieleveranciers 2020
- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012

De meest recente versies van deze gedragscodes zijn te raadplegen via onze website of kunnen op verzoek kosteloos worden verstrekt.

### Vragen

Hebt u vragen? Op [hezelaer.nl/klantenservice](http://hezelaer.nl/klantenservice) vindt u de antwoorden op de veel gestelde vragen. Staat uw vraag er niet bij? Neem dan gerust telefonisch contact met ons op via 076 30 30 720 of per mail via [itsallclear@hezelaer.nl](mailto:itsallclear@hezelaer.nl).

We zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00.

U kunt ons ook een brief sturen. Onze adresgegevens zijn:

Hezelaer Energy Consumenten & Kleinzakelijk B.V.  
Achtseweg Zuid 221  
5651 GW Eindhoven

### Klachtenprocedure

Heeft u een klacht? Dan kunt u deze per e-mail indienen via [itsallclear@hezelaer.nl](mailto:itsallclear@hezelaer.nl) of per post naar het adres van Hezelaer Energy zoals hierboven vermeld.

Uw klacht wordt behandeld door een medewerker die niet betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. U ontvangt vervolgens een schriftelijke en gemotiveerde reactie, waarin de bevindingen en de conclusie zijn opgenomen.

Hezelaer Energy behandelt klachten zo spoedig mogelijk en rondt klachten van huishoudelijke eindafnemers en micro-ondernemingen in ieder geval binnen acht weken af.

### Geschillen

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Energie. Hezelaer Energy is bij deze geschillencommissie aangesloten.

De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen over uw klacht. Meer informatie over het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie Energie op de website [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl).

### Wijziging kwaliteitscriteria

Wij kunnen deze kwaliteitscriteria wijzigen. De meest recente versie vindt u op [hezelaer.nl/klantenservice](http://hezelaer.nl/klantenservice) onder het kopje "voorwaarden".